



Allgemeine Geschäftsbedingungen für IKT-Leistungen

Ausgabe März 2025

A Allgemeine Bestimmungen

1. Anwendungsbereich und Geltung

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Parteien «Leistungsbezügerin» und «Anbieterin», nachfolgend als «Vertragsparteien» bezeichnet, für alle Arten von Leistungen und Produkten im Bereich der Informationstechnologie und Telekommunikation (nachfolgend insgesamt als «IKT-Leistungen» bezeichnet), einschliesslich Betrieb von Infrastruktur oder Software durch eine Anbieterin (wie z. B. Cloud-Dienste, Outsourcing-Dienstleistungen).

1.2. Die Leistungsbezügerin weist in der Offertanfrage bzw. in den Ausschreibungsunterlagen (nachfolgend beide als «Offertanfrage» bezeichnet) auf diese AGB hin. Mit der Einreichung eines schriftlichen Angebotes oder, falls dies fehlt, spätestens bei Annahme einer Bestellung anerkennt die Anbieterin die Anwendbarkeit dieser AGB. Allgemeine Geschäfts- oder Lieferbedingungen der Anbieterin und allfälliger Subunternehmen finden keine Anwendung, ausser, solche wurden ausdrücklich zum Bestandteil des Vertrags erklärt.

1.3. Abweichungen von diesen AGB sind in der Offertanfrage bzw. im Angebot ausdrücklich als solche zu bezeichnen. Sie bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Erwähnung in der Vertragsurkunde.

2. Vertragsbestandteile und Rangfolge

2.1. Bei inhaltlichen Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen gilt die folgende Reihenfolge:

- a. Vertragsurkunde mit sämtlichen Anhängen (nachfolgend als «Vertragsurkunde» bezeichnet);
- b. diese AGB;
- c. Angebot;
- d. Offertanfrage.

Abweichende Vereinbarungen der Vertragsparteien in der Vertragsurkunde bleiben vorbehalten.

3. Angebot

3.1. Das Angebot, einschliesslich Präsentationen, erfolgt unentgeltlich.

3.2. Die Anbieterin bestätigt mit Unterzeichnung der Vertragsurkunde die Einhaltung der in der Offertanfrage gestellten und der anwendbaren gesetzlichen Anforderungen (z. B. die Einhaltung der vom öffentlichen Beschaffungsrecht verlangten Teilnahmebedingungen betreffend Arbeitsschutz, Arbeitsbedingungen, Lohngleichheit und Umweltrecht). Werden diese Anforderungen nicht oder nicht mehr erfüllt, kann der Vertrag von der Leistungsbezügerin aufgelöst werden.

3.3. Weicht das Angebot von der Offertanfrage der Leistungsbezügerin ab, so weist die Anbieterin ausdrücklich darauf hin.

3.4. Soweit in der Offertanfrage nichts anderes festgelegt wird, bleibt die Anbieterin vom Datum der Einreichung des Angebotes an während dreier Monate gebunden.

3.5. Bis zur Unterzeichnung der Vertragsurkunde oder der Annahme der Bestellung durch die Leistungsbezügerin können sich die Vertragsparteien ohne finanzielle Folgen von den Vertragsverhandlungen zurückziehen. Vorbehalten bleibt die Bindung der Anbieterin an ihr Angebot gemäss Ziff. 3.4.

4. IKT-Leistungen

4.1. Art, Umfang und Eigenschaften der IKT-Leistungen werden in der Vertragsurkunde geregelt. Darin kann auf weitere Dokumente verwiesen werden. Soweit die IKT-Leistungen eine Bearbeitung von Personendaten erfordern, werden die bearbeiteten Personendaten bzw. Datenkategorien und der Zweck ihrer Bearbeitung in der Vertragsurkunde oder einem Anhang dazu geregelt.

4.2. Nutzen- und Gefahrenübergang erfolgen mit Entgegennahme der Leistung oder der Lieferung durch die Leistungsbezügerin am Erfüllungsort (Ziff. 6).

5. Ausführung

5.1. Die Vertragsparteien zeigen sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen an, die die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder gefährden könnten.

5.2. Die IKT-Leistungen werden unter Anwendung anerkannter Methoden und aktueller Standards sowie unter Beachtung der von der Leistungsbezügerin vertragsgemäss erteilten Weisungen (z. B. Weisungen zum Umgang und Schutz von Personendaten und Informationen der Leistungsbezügerin) erbracht.

5.3. Die Anbieterin informiert die Leistungsbezügerin regelmässig über den Stand der Leistungserbringung und holt bei Unklarheiten erforderliche Vorgaben der Leistungsbezügerin ein.

6. Erfüllungsort

6.1. Erfüllungsort für die IKT-Leistungen ist der in der Vertragsurkunde vereinbarte Ort, in Ermangelung eines solchen die Adresse der Leistungsbezügerin.

7. Ort der Datenbearbeitung

7.1. Sofern in der Vertragsurkunde nicht anders geregelt, hat die Bearbeitung von Personendaten, die die Anbieterin im Auftrag der Leistungsbezügerin vornimmt oder durch Subunternehmen vornehmen lässt, in der Schweiz und unter Anwendung von Schweizer Recht oder in einem Land zu erfolgen, das gemäss den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen ein angemessenes Datenschutzniveau aufweist.

7.2. Die Bearbeitung von Personendaten der Leistungsbezügerin ausserhalb des in Ziff. 7.1 beschriebenen geographischen Raumes ist zulässig, wenn sie von den Vertragsparteien in der Vertragsurkunde explizit und unter Festlegung der erforderlichen zusätzlichen Schutzmassnahmen vereinbart worden ist.

8. Personaleinsatz

8.1. Die Anbieterin setzt zur Erbringung von IKT-Leistungen, auch wenn es sich hierbei lediglich um eine Nebenleistung handelt, nur vertrauenswürdigen, sorgfältig ausgewähltes, gut ausgebildetes und im erforderlichen Ausmass überwacht Personal zur Vertragserfüllung ein. Sie ersetzt auf Verlangen der Leistungsbezügerin innerhalb nützlicher Frist Personen, die in der Beurteilung der Leistungsbezügerin nicht über die erforderlichen Fachkenntnisse und Eigenschaften verfügen oder sonst wie die Vertragserfüllung beeinträchtigen.

8.2. Die Vertragsparteien vereinbaren die Projektorganisation und bezeichnen die darin verantwortlichen Personen.

8.3. Die Leistungsbezügerin kann in Fällen eines aus ihrer Sicht erhöhten Schutzbedarfs von der Anbieterin verlangen, dass diese bezüglich der Vertrauenswürdigkeit des von ihr eingesetzten Personals Unterlagen beibringt oder weitere Abklärungen tätigt (z. B. Einholung Straf- oder Betriebsregisterauszug). Einzelheiten werden in der Vertragsurkunde geregelt.

8.4. Die Anbieterin verpflichtet sich und ihr Personal zur Einhaltung der betrieblichen, technischen und sicherheitsrelevanten Vorschriften der Leistungsbezügerin (insbesondere der Zutrittsrichtlinien, Zugriffsvorgaben auf Systeme etc.), sofern diese der Anbieterin vor Vertragsabschluss schriftlich bekanntgegeben oder nachträglich vereinbart werden. Wenn die Anbieterin von der Leistungsbezügerin Authentifizierungsmittel für den Systemzugriff und/oder physische Zugangsmittel (wie Ausweise, Badges, Zugangscodes, Tresorschlüssel) auf Ressourcen der Leistungsbezügerin erhält, stellt sie sicher, dass ihr Personal diese Mittel vertraulich und mit der gebotenen Sorgfalt behandelt und insbesondere vor unbefugtem Zugriff durch Dritte schützt.

8.5. Die Anbieterin sorgt dafür, dass das eingesetzte Personal alle Ressourcen, die ihr von der Leistungsbezügerin zum Zweck der Leistungserbringung zur Verfügung gestellt werden (wie Räumlichkeiten, Infrastruktur, Hardware oder Energie), angemessen und mit der erforderlichen Sorgfalt behandelt. Der normale Verschleiss dieser Ressourcen geht zu Lasten der Leistungsbezügerin.

9. Beizug von Subunternehmen

9.1. Die Anbieterin zieht Subunternehmen nur mit vorgängiger schriftlicher Genehmigung der Leistungsbezügerin bei. Diese darf die Genehmigung nicht ohne begründeten Anlass (der sich insbesondere aus dem Schutzbedarf der bearbeiteten Daten und/oder erhöhten Risiken aus der Auslagerung an das Subunternehmen ergeben kann) verweigern, wobei sie unter dem Amtsgeheimnis stehende Gründe nicht offenlegen muss. Die Anbieterin bleibt gegenüber der Leistungsbezügerin für das Erbringen der IKT-Leistungen verantwortlich.

9.2. Die Anbieterin überbindet Subunternehmen vertraglich alle Pflichten betreffend Geheimhaltung, Informationssicherheit und Datenschutz und die diesbezüglichen Dokumentationspflichten sowie weitere Verpflichtungen, die sich aus dem Beschaffungsrecht oder sonst aus Gesetz ergeben.

10. Dokumentation

10.1. Die Anbieterin liefert der Leistungsbezügerin, sofern eine gemeinsame Prüfung vertraglich vorgesehen ist, vor derselben, die zur Erfüllung des Vertrags respektive die für den Betrieb notwendigen, kopierbaren Installations- und Bedienungsanleitung/en in einer für die Leistungsbezügerin lesbaren sowie editierbaren Form. Die Leistungsbezügerin kann in der Offertanfrage die Lieferung einer Dokumentation für den technischen Unterhalt verlangen. Die Dokumentation wird, vorbehältlich abweichender Regelungen in der Vertragsurkunde, in der Vertragssprache oder in Englisch geliefert.

10.2. Die Leistungsbezügerin darf die Dokumentation für den vertragsgemässen Gebrauch kopieren und verwenden.

10.3. Hat die Anbieterin Mängel zu beheben, führt sie die Dokumentation ohne zusätzliche Kostenfolge soweit erforderlich und innert einer von der Leistungsbezügerin gesetzten angemessenen Frist nach.

11. Instruktion

11.1. Die Anbieterin übernimmt die Instruktion des Personals der Leistungsbezügerin im vereinbarten Umfang ohne zusätzliche Kostenfolge und stellt die Instruktion auch im Rahmen der Gewährleistung sicher.

12. Mitwirkung der Leistungsbezügerin

12.1. Die Leistungsbezügerin teilt der Anbieterin spätestens bei Vertragsschluss alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben mit.

12.2. Die Leistungsbezügerin gewährt der Anbieterin den notwendigen Zugang zu ihren Räumlichkeiten und sorgt bei entsprechender Vereinbarung für die notwendige Infrastruktur zur Leistungserfüllung.

12.3. Allfällige weitere Mitwirkungshandlungen der Leistungsbezügerin werden im Einzelfall in der Vertragsurkunde vereinbart.

13. Vergütung

13.1. Die Anbieterin erbringt die IKT-Leistungen zu Festpreisen oder nach Aufwand mit oberer Begrenzung der Vergütung (Kostendach).

13.2. Erbringt die Anbieterin IKT-Leistungen nach Aufwand, so liefert sie zusammen mit der Rechnung einen durch die zuständige Person der Leistungsbezügerin visierten Rapport. Der Rapport nennt pro Tag die Leistungen und den Aufwand jeder eingesetzten Person. Zeichnet sich eine Überschreitung eines vereinbarten Kostendachs ab, hat die Anbieterin die Leistungsbezügerin umgehend schriftlich und begründet zu informieren. Die Anbieterin bleibt an das Kostendach gebunden.

13.3. Die Vergütung gilt alle IKT-Leistungen ab, die zur gehörigen Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere die Installations- und Dokumentationskosten, die Kosten der Instruktion, die Spesen, die Lizenzgebühren, die Verpackungs-, Transport- und Versicherungskosten sowie die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden öffentlichen Abgaben (z. B. Mehrwertsteuer) und die vorgezogene Recyclinggebühr.

13.4. Die Rechnungsstellung erfolgt nach Erbringung bzw., sofern vertraglich vorgesehen, nach der Abnahme der abgerechneten IKT-Leistungen. Rechnungen sind innert 30 Tagen nach Erhalt oder gemäss einem vereinbarten Zahlungsplan zu bezahlen.

13.5. Wenn die Leistungsbezügerin gemäss Vertrag Vorauszahlungen zu leisten hat (z. B. in Form von Vorschüssen oder Akontozahlungen), kann sie von der Anbieterin eine geeignete Sicherstellung des vorausbezahlten Betrags (z. B. mittels Bankgarantie) verlangen.

13.6. Eine Anpassung der Vergütung ohne Änderung des Leistungsspektrums, namentlich von Festpreisen, Aufwandansätzen und Kostendächern, erfolgt während der Vertragslaufzeit nur, falls solche Preisanpassungsmechanismen (wie z. B. eine Indexklausel) in der Vertragsurkunde vereinbart worden sind.

14. Leistungsänderungen

14.1. Die Anbieterin orientiert die Leistungsbezügerin über Verbesserungen und Weiterentwicklungen, die aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen oder aus Sicherheitsüberlegungen eine Änderung der Leistungen angezeigt erscheinen lassen. Des Weiteren informiert sie die Leistungsbezügerin über die Folgen einer Änderung von IKT-Leistungen auf die der Anbieterin bekannten IKT-Mittel der Leistungsbezügerin.

14.2. Die Anbieterin informiert die Leistungsbezügerin frühzeitig im Voraus über ihre Pläne zu allfälligen Änderungen in Bezug auf die Leistungserbringung oder die Einstellung von IKT-Leistungen, insbesondere auch, wenn die Änderungen erst nach dem nächstmöglichen Kündigungsstermin wirksam werden.

14.3. Beide Vertragsparteien können schriftlich Änderungen der vereinbarten IKT-Leistungen über die verantwortlichen Personen (siehe Ziff. 8.2) beantragen. Sind Auswirkungen auf Kosten oder Termine zu erwarten, sind die Leistungsänderungen in einem zwischen den Vertragsparteien zu vereinbarenden Zeitrahmen sowie im Rahmen des öffentlichen Beschaffungsrechts zu offerieren. Dieses Angebot umfasst die Einschätzung der Realisierbarkeit, die Umschreibung der notwendigen Zusatzleistungen und die Konsequenzen auf die IKT-Leistungen insbesondere bezüglich der Kosten und Termine. Es enthält zudem einen Hinweis, ob die Leistungserbringung bis zum Entscheid über die Vornahme der Änderung ganz oder teilweise unterbrochen werden soll und wie sich ein solcher Unterbruch auf die Vergütung und die Termine auswirken würde. Für solche Angebote erhält die Anbieterin nur dann eine Vergütung, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

14.4. Ohne gegenteilige Vereinbarung setzt die Anbieterin während der Prüfung von Änderungsvorschlägen ihre Arbeiten vertragsgemäss fort.

14.5. Die Leistungsänderung und allfällige Anpassungen von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor der Ausführung in einem Nachtrag zur Vertragsurkunde schriftlich festgehalten. Für die Vereinbarung von Leistungsänderungen, die keinen Einfluss auf Kosten, Termine und Qualität haben, genügt die Unterzeichnung eines Änderungsprotokolls durch die verantwortlichen Personen der Leistungsbezügerin und der Anbieterin.

15. Geheimhaltung

15.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von Personendaten und Informationen, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Diese Pflicht ist auch beigezogenen Dritten nach Massgabe von Ziff. 9.2 aufzuerlegen. Im Zweifelsfall sind Personendaten und Informationen vertraulich zu behandeln und nur im Zusammenhang mit der Abwicklung des Vertrags und der darin vereinbarten IKT-Leistungen zu verwenden. Die Geheimhaltungspflichten bestehen schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. nach der Erfüllung der vereinbarten Leistungen. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungs- und Informationspflichten.

15.2. Die Anbieterin nimmt insbesondere zur Kenntnis, dass sie und für sie handelnde Personen als Hilfspersonen einer Behörde qualifiziert werden und damit dem Amtsgeheimnis und der Strafbarkeit gemäss Art. 320 Strafgesetzbuch (Amtsgeheimnis) bzw. Art. 321 Strafgesetzbuch (Berufsgeheimnis) unterstehen.

15.3. Die Anbieterin darf die Tatsache und den wesentlichen Inhalt der Offertanfrage möglichen zu beauftragenden Subunternehmen bekanntgeben, hat die Offertanfrage aber ansonsten vertraulich zu behandeln.

15.4. Werbung und Publikationen über projektspezifische IKT-Leistungen bedürfen der vorgängigen schriftlichen Zustimmung der anderen Vertragspartei, ebenso deren Nennung als Referenz.

16. Informationssicherheit und Datenschutz

16.1. Die Leistungsbezügerin bleibt für die Sicherheit der von der Anbieterin im Auftrag der Leistungsbezügerin bearbeiteten Personendaten und Informationen verantwortlich und behält die alleinige Verfügungsmacht und Weisungsgewalt. Sie kann insbesondere jederzeit eine Bearbeitung untersagen oder einschränken sowie eine Löschung, Vernichtung oder Herausgabe der Personendaten und Informationen verlangen.

16.2. Soweit die Anbieterin Personendaten und Informationen im Auftrag bearbeitet, ist sie verpflichtet:

- a. Personendaten und Informationen nur gemäss dem vereinbarten Leistungsumfang und gemäss den Weisungen der Leistungsbezügerin zu bearbeiten. Eine Verwendung/Bearbeitung zu eigenen oder fremden Zwecken ist nicht zulässig;

- b. Subunternehmen zur Bearbeitung von Personendaten und Informationen nur nach Massgabe von Ziff. 9 beizuziehen;
- c. die Bearbeitung von Personendaten und Informationen im Ausland nur nach Massgabe von Ziff. 7 zuzulassen;
- d. die Leistungsbezügerin bei der Einhaltung ihrer datenschutzrechtlichen Verpflichtungen zu unterstützen (z. B. Unterstützung bei Auskunftsgesuchen von Personen);
- e. nach Beendigung des Vertrags die Personendaten und Informationen nach Massgabe von Ziff. 24.2 zurückzugeben respektive zu löschen oder zu vernichten;
- f. der Leistungsbezügerin die Überprüfung der Einhaltung der Anforderungen an die Informationssicherheit und den Datenschutz nach Massgabe von Ziff. 17 angemessen zu ermöglichen;
- g. alle nach dem anwendbaren Recht verfügbaren Massnahmen zur Abwehr von Einsichts- und Herausgabebegehren ausländischer Behörden zu treffen und die Leistungsbezügerin über solche Ersuchen umgehend zu informieren, sofern dies gemäss anwendbarem Recht zulässig ist.

16.3. Die Anbieterin verpflichtet sich,

- a. geeignete technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Zurechenbarkeit und Nachvollziehbarkeit der im Rahmen der Vertragserfüllung verfügbar gemachten oder entstandenen Personendaten und Informationen der Leistungsbezügerin zu ergreifen; und
- b. die diesbezüglichen Vorgaben in der Vertragsurkunde, insbesondere leistungsspezifische Präzisierungen der Informationssicherheit und des Datenschutzes, einzuhalten.

Die Art und Ausprägung der zu ergreifenden Massnahmen orientieren sich am konkreten Schutzbedarf der Personendaten und Informationen sowie am Zweck, Umfang und an der Art der Bearbeitung.

16.4. Die Anbieterin überprüft die Massnahmen nach Ziff. 16.3 regelmässig und passt sie dem Stand der Technik und bei aktuellen konkreten Bedrohungen an. Die Anbieterin dokumentiert die getroffenen Sicherheitsmassnahmen fortlaufend und stellt der Leistungsbezügerin die entsprechende Dokumentation auf Verlangen zur Verfügung.

16.5. Die Anbieterin ist verpflichtet, die Leistungsbezügerin unverzüglich zu informieren, wenn sie Kenntnis oder einen Verdacht hat, dass die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Zurechenbarkeit und/oder Nachvollziehbarkeit von Personendaten oder Informationen, die sie für die Leistungsbezügerin bearbeitet, gefährdet sind oder sein könnten oder Personendaten oder Informationen in sonstiger Weise rechts- oder vertragswidrig bearbeitet wurden oder werden könnten. Die Anbieterin hat zudem unverzüglich diejenigen Sofortmassnahmen zu treffen, die erforderlich sind, um die betroffenen Personendaten oder Informationen zu sichern, darüber entsprechend zu informieren sowie eine Dokumentation bereitzustellen und mögliche nachteilige Folgen zu verhindern bzw. zu minimieren.

17. Prüfrechte

17.1. Die Leistungsbezügerin sowie ihre gesetzlichen Aufsichtsorgane können auf Ankündigung jederzeit die rechtmässige und vertragsgemässe Leistungserbringung kontrollieren. Die Anbieterin ist verpflichtet, auf eigene Kosten mitzuwirken, von ihr verlangte Auskünfte zu erteilen und Einsicht in die IKT-Mittel und Unterlagen zu gewähren. Auf Verlangen kann eine Kontrolle auch vor Ort bei der Anbieterin stattfinden.

17.2. Für Anwendungen, die das Rechnungswesen betreffen oder aus anderen Gründen reversionssicher sein müssen, ist den Revisionsorganen der Leistungsbezügerin Einsicht in die Systemdokumentation zu gewähren.

17.3. Übersteigt der mit einer Prüfung für die Anbieterin verbundene Aufwand den Umfang der ordentlichen vertraglichen Report- und Rechenschaftspflicht, so hat die Anbieterin für ihre Mitwirkung Anspruch auf eine angemessene Vergütung.

17.4. Die ihr entstandenen Kosten für die Prüfung trägt die Leistungsbezügerin grundsätzlich selbst. Sollte die Prüfung aber ergeben, dass die Anbieterin gegen Gesetz oder Vertrag verstossen hat, ist sie zur Kostenübernahme verpflichtet und der Entschädigungsanspruch nach Ziff. 17.3 entfällt.

17.5. Die Anbieterin ist zudem verpflichtet, einen im Zuge einer Prüfung festgestellten, in ihrem Verantwortungsbereich liegenden gesetzes- oder vertragswidrigen Zustand gemäss den Vorgaben der Leistungsbezügerin auf eigene Kosten zu beheben.

18. Verzug

18.1. Die Vertragsparteien kommen bei Nichteinhalten der in der Vertragsurkunde als verzugsbegründend vereinbarten Termine ohne weiteres in Verzug, bei anderen Terminen nach Mahnung unter Einräumung einer angemessenen Nachfrist.

18.2. Befindet sich die Anbieterin in Verzug, kann die Leistungsbezügerin nach erfolglosem Ablauf einer der Anbieterin angesetzten angemessenen Nachfrist nach ihrer Wahl:

- a. auf die nachträgliche Erfüllung durch die Anbieterin beharren und bei Verschulden der Anbieterin den Ersatz desjenigen Schadens geltend machen, der eine Folge der nicht vertragsgemässen Erfüllung ist; oder
- b. bei werkvertraglichen IKT-Leistungen eine Ersatzvornahme auf Kosten der Anbieterin durchführen, sei es selbst oder unter Beizug eines Dritten, wobei von der Anbieterin diejenigen Unterlagen und Materialien (einschliesslich des Quellcodes) an die Leistungsbezügerin herauszugeben sind, die vertragsgemäss spezifisch für letztere erarbeitet wurden oder für die eine Herausgabe speziell vereinbart wurde (z. B. im Rahmen einer Escrow-Regelung); oder
- c. auf die nachträgliche Erfüllung des Vertrags verzichten und bei Verschulden der Anbieterin den Ersatz des aus der Nichterfüllung entstandenen Schadens geltend machen; oder
- d. auf die nachträgliche Erfüllung des Vertrags verzichten und den Vertrag vollständig oder teilweise rückwirkend auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aufheben, unter Rückabwicklung der bisher gegenseitig erbrachten, vom Rücktritt betroffenen gegenseitigen Leistungen, und bei Verschulden der Anbieterin den Ersatz desjenigen Schadens geltend machen, der der Leistungsbezügerin aus dem Dahinfallen des Vertrags entstanden ist. Bei Dauerverträgen tritt an die Stelle der rückwirkenden Vertragsauflösung die ausserordentliche Beendigung des Vertrags mit sofortiger Wirkung.

18.3. Befindet sich die Leistungsbezügerin in Zahlungsverzug, so ist die Anbieterin nicht berechtigt, ihre Leistungen zu unterbrechen und/oder zurückzubehalten oder Retentionsrechte irgendwelcher Art geltend zu machen. Sie hat jedoch Anspruch auf gesetzliche Verzugszinsen.

19. Rechtsgewährleistung

19.1. Die Anbieterin gewährleistet, dass ihr Angebot und ihre IKT-Leistungen (respektive deren vertrags- und bestimmungsgemässe Nutzung durch die Leistungsbezügerin) keine Schutzrechte Dritter verletzen. Die Leistungsbezügerin gewährleistet, dass sie mit ihren der Anbieterin zum ausschliesslichen Zweck der Vertragserfüllung zur Verfügung gestellten Mitteln keine Schutzrechte Dritter verletzt.

19.2. Ansprüche Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten wehrt die Anbieterin auf eigene Kosten und Gefahr ab. Die Leistungsbezügerin gibt solche Forderungen der Anbieterin schriftlich und ohne Verzug bekannt und überträgt ihr, soweit nach dem anwendbaren Prozessrecht möglich, die Führung eines allfälligen Prozesses und die Ergreifung von entsprechenden angemessenen Massnahmen für die gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Rechtsstreits. Unter diesen Voraussetzungen übernimmt die Anbieterin die der Leistungsbezügerin im Zusammenhang mit dem Rechtsstreit entstandenen Gerichts-, Anwalts- und sonstigen

angemessenen Kosten und auferlegten Lizenzvergütungen, Genugtuungs- und Schadenersatzleistungen, unter der Voraussetzung, dass die Schutzrechtsverletzung nicht auf eine vertragswidrige Nutzung der IKT-Leistungen der Anbieterin durch die Leistungsbezügerin zurückzuführen ist.

19.3. Wird eine Klage wegen Verletzung von Schutzrechten eingereicht oder eine vorsorgliche Massnahme beantragt, so kann die Anbieterin, auf eigene Kosten, nach ihrer Wahl entweder der Leistungsbezügerin das Recht verschaffen, die IKT-Leistungen frei von jeder Haftung wegen Verletzung von Schutzrechten zu benutzen oder die IKT-Leistungen anpassen bzw. durch andere ersetzen, die die vertraglichen Anforderungen gleichwertig erfüllen. Sofern diese Möglichkeiten nicht bestehen, wird die Anbieterin die bezahlte Vergütung für die nicht nutzbare Leistung rückerstatten, unter Abzug eines anteilmässigen Betrags für die bereits erfolgte Nutzung der Leistung bezogen auf die Gesamtlauzeit (der Leistung) oder die übliche Nutzung (des Produkts). Ist der Leistungsbezügerin die Nutzung der von den Schutzrechten Dritter nicht betroffenen restlichen IKT-Leistungen nicht zumutbar, kann sie die Rückerstattung für alle Leistungen verlangen und das Vertragsverhältnis insgesamt beenden. Vorbehalten bleibt ferner die Haftung der Anbieterin für allfällige Schäden gemäss Ziff. 21.

20. Sachgewährleistung

20.1. Die Anbieterin gewährleistet, dass die von ihr erbrachten IKT-Leistungen sowohl die vereinbarten wie auch diejenigen Eigenschaften aufweisen, die die Leistungsbezügerin auch ohne besondere Vereinbarung nach dem Stand der Technik bei Vertragsabschluss und in guten Treuen voraussetzen darf.

20.2. Liegt ein Mangel vor, kann die Leistungsbezügerin zunächst unentgeltliche Nachbesserung durch die Anbieterin verlangen. Die Anbieterin behebt den Mangel innerhalb der von der Leistungsbezügerin gesetzten angemessenen Frist und trägt alle ihr daraus entstehenden Kosten.

20.3. Hat die Anbieterin die verlangte Mängelbehebung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht erfolgreich vorgenommen oder ist eine Nachbesserung zum vornherein objektiv nicht zielführend, kann die Leistungsbezügerin einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen. Bei erheblichen Mängeln kann sie stattdessen auch gemäss Ziff. 18.2 vorgehen.

20.4. Mängel sind innerhalb von 60 Tagen nach Entdeckung zu beanstanden. Die Gewährleistungsrechte verjähren innerhalb von einem Jahr ab Ablieferung bzw. Abnahme. Nach der Behebung von beanstandeten Mängeln beginnen die Fristen für Ersatzteile neu zu laufen. Arglistig verschwiegene Mängel können während zehn Jahren ab Ablieferung bzw. Abnahme geltend gemacht werden.

20.5. Die Behebung von Mängeln nach Ablauf der Gewährleistungsfrist ist entgeltlich und wird gemäss den in der Vertragsurkunde vereinbarten Konditionen oder, wenn solche fehlen, zu marktüblichen Bedingungen abgerechnet.

20.6. Abweichende Gewährleistungsregelungen, wie Garantieleistungen für Drittprodukte oder die Vereinbarung von Service Levels (z. B. für Betriebs-, Reaktions-, Behebungszeiten und/oder betreffend die Verfügbarkeit im Zusammenhang mit Wartungs-, Pflege-, Support-, Outsourcing-, Online- oder Kommunikationsdienstleistungen) sowie die Folgen von deren Nichteinhaltung (z. B. Konventionalstrafen/Gutschriften, ausserordentliche Kündigung), sind in der Vertragsurkunde oder in ergänzenden Dokumenten (Ziff. 4.1) zu regeln.

21. Haftung

21.1. Die Anbieterin haftet für den von ihr, ihren Hilfspersonen und beigezogenen Subunternehmen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verursachten Schaden, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch die Hilfspersonen bzw. Subunternehmen ein Verschulden trifft. Ist in der Vertragskurkunde nicht etwas Abweichendes vereinbart, so ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit auf maximal CHF 1 Million pro Vertrag beschränkt.

21.2. Ausgeschlossen ist, soweit gesetzlich möglich, die Haftung für entgangenen Gewinn.

22. Konventionalstrafen

22.1. Verletzt die Anbieterin oder ein von ihr beigezogenes Subunternehmen die Verpflichtungen gemäss Ziff. 15 (Geheimhaltung), 16 (Informationssicherheit und Datenschutz) oder 18 (Verzug), so schuldet die Anbieterin der Leistungsbezügerin eine Konventionalstrafe, sofern sie nicht beweist, dass weder sie noch ein Subunternehmen ein Verschulden trifft.

22.2. Die Konventionalstrafe beträgt in den Fällen von Ziff. 15 und 16 je Verletzungsfall 10% der vereinbarten maximalen Gesamtvergütung inkl. optionale Leistungen. Im Falle von Dauerverträgen beträgt die Konventionalstrafe 10% der für die folgenden 12 Monate vereinbarten Vergütung. Bei kürzerer Restlaufzeit beträgt die Konventionalstrafe 10% der Vergütung der vergangenen 12 Monate. Generell beträgt sie insgesamt aber höchstens CHF 50'000 pro Fall.

22.3. Die Konventionalstrafe im Verzugsfalle gemäss Ziff. 18 beträgt pro Verzug und Verspätungstag 1 Promille, insgesamt aber höchstens 10% der gesamten Vergütung des entsprechenden Vertrags bei Einmalleistungen bzw. pro Vertragsjahr der Vergütung für 12 Monate bei wiederkehrenden IKT-Leistungen. Die Konventionalstrafe ist auch dann geschuldet, wenn die IKT-Leistungen nach Eintritt des Verzugs erbracht und vorbehaltlos angenommen werden oder die Leistungsbezügerin von den Rechtsbehelfen gemäss Ziff. 18.2 Gebrauch macht.

22.4. Die Bezahlung einer in diesen AGB oder in der Vertragsurkunde vereinbarten Konventionalstrafe befreit die Anbieterin nicht von ihren vertraglichen Verpflichtungen. Der Erfüllungsanspruch der Leistungsbezügerin bleibt bestehen. Schadenersatzansprüche der Leistungsbezügerin gemäss Ziff. 21 bleiben vorbehalten, wobei die Konventionalstrafe auf den allenfalls zu leistenden Schadenersatz angerechnet wird.

23. Ersatzlieferungen, Wartung und Pflegebereitschaft

23.1. Die Anbieterin sichert der Leistungsbezügerin für Hardware während mindestens fünf Jahren ab Ablieferung bzw. Abnahme der Erstlieferung die Lieferung von Ersatzteilen bzw. Produkten zu. Eine abweichende Frist ist in der Vertragsurkunde festzulegen.

23.2. Die Anbieterin bietet der Leistungsbezügerin an, die gelieferte Hard- und Software während mindestens vier Jahren nach Ablauf der einjährigen Gewährleistungsfrist der Erstlieferung weiterhin zu warten und/oder zu pflegen. Allfällige Wartungs- und Pflegeleistungen werden nach Bedarf der Leistungsbezügerin nach marktüblichen Bedingungen vertraglich geregelt.

23.3. Die Anbieterin bietet der Leistungsbezügerin mangels abweichender Vereinbarung an, auch andere Dauerschuldleistungen (z. B. Outsourcing und Online-Services) während mindestens fünf Jahren ab der vertraglich vereinbarten Inbetriebnahme bereitzustellen und zu unterstützen. Ein allfälliger Bezug solcher Dauerschuldleistungen wird bei Bedarf der Leistungsbezügerin nach marktüblichen Bedingungen vertraglich geregelt.

24. Folgen der Beendigung des Vertragsverhältnisses

24.1. Die Vertragsparteien regeln in der Vertragsurkunde, welche im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellten Betriebsmittel, Personendaten, Informationen und Unterlagen bei

Beendigung des Vertragsverhältnisses der anderen Vertragspartei zurückzugeben, zu löschen oder zu vernichten sind und innert welcher Frist dies zu geschehen hat.

24.2. Werden der Anbieterin im Rahmen der Vertragserfüllung Personendaten und Informationen der Leistungsbezügerin zur Verfügung gestellt, so ist die Anbieterin verpflichtet, diese nach Beendigung des Vertrags im vereinbarten oder bei Fehlen einer Vereinbarung in einem gängigen, elektronischen Format an die Leistungsbezügerin zurückzugeben. Zudem ist die Anbieterin verpflichtet, die Personendaten und Informationen sowohl auf Primär- als auch auf Sekundärmedien (Test- oder Backup-Medien etc.) nicht wieder herstellbar zu löschen oder zu vernichten. Die Löschung bzw. Vernichtung erfolgt nach dem aktuell anerkannten Stand der Technik und ist der Leistungsbezügerin auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

24.3. Die Rückgabe bzw. Löschung oder Vernichtung der Personendaten und Informationen hat mangels abweichender Vereinbarung innert 30 Tagen nach Beendigung des Vertrags zu erfolgen. Ist eine Löschung derselben auf Backup-Medien nicht innert dieser Frist möglich, sind die Backups nach dem anerkannten Stand der Technik zu schützen und spätestens innert 6 Monaten zu löschen bzw. zu vernichten. Unterliegt die Anbieterin einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht, so hat die Rückgabe per Vertragsende zu erfolgen, die Löschung oder Vernichtung der von der Aufbewahrungspflicht betroffenen Personendaten und Informationen hat aber erst innert 30 Tagen nach deren Ablauf zu erfolgen.

24.4. Bei Vertragsbeendigung, gleich aus welchem Rechtsgrund, unterstützt die Anbieterin die Leistungsbezügerin soweit notwendig und gegen angemessene Vergütung bei der Rück- oder Überführung der IKT-Leistungen oder Teilen derselben auf die Leistungsbezügerin oder auf eine von der Leistungsbezügerin bestimmte neue Anbieterin. Solche Unterstützungsleistungen beinhalten:

- a. Instruktionenleistungen, Wissenstransfer und Schulung;
- b. Unterstützung bei der Rückführung oder Übertragung der Personendaten und Informationen, die die Anbieterin für die Leistungsbezügerin bearbeitet hat, an die Leistungsbezügerin bzw. an eine neue Anbieterin (in einem Format gemäss Ziff. 24.2); sowie
- c. Rückführung oder Übertragung der Hardware und der Software, die die Anbieterin für die Leistungsbezügerin betrieben hat, einschliesslich der Überlassung der in diesem Zusammenhang von der Anbieterin vertragsgemäss erstellten Dokumentation in einer aktuellen, vollständigen und elektronisch bearbeitbaren Fassung.

25. Abtretung, Übertragung und Verpfändung

25.1. Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei an Dritte weder abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Die Leistungsbezügerin verweigert die Zustimmung zur Abtretung und Verpfändung von Forderungen durch die Anbieterin nur in begründeten Fällen.

25.2. Die Anbieterin übernimmt mit der Lieferung die Verpflichtungen der Leistungsbezügerin aus Einfuhrzertifikaten, sofern und soweit dies vertraglich geregelt ist.

26. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

26.1. Auf das Vertragsverhältnis ist schweizerisches Recht anwendbar.

26.2. Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.4.1980) werden wegbedungen.

26.3. Gerichtsstand ist der Sitz der Leistungsbezügerin.

B Besondere Bestimmungen

27. Immaterialgüterrechte

27.1. Vorbestehende Rechte der Leistungsbezügerin

27.1.1. Die vorbestehenden Rechte der Leistungsbezügerin an sämtlichen Ressourcen (inkl. Softwarecode), die sie der Anbieterin im Zuge der Leistungserbringung zur Verfügung stellt, verbleiben bei der Leistungsbezügerin. Bezüglich solch vorbestehender Ressourcen räumt die Leistungsbezügerin der Anbieterin ein sachlich und zeitlich für die Zwecke der Leistungserbringung beschränktes, nicht ausschliessliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht ein. Solche Ressourcen unterliegen zudem der Geheimhaltung analog Ziff. 15.

27.2. Rechte an Arbeitsergebnissen

27.2.1. Die Rechte an den von der Anbieterin in Erfüllung des Vertrags erstellten Arbeitsergebnissen gehen mit Erstellung auf die Leistungsbezügerin über. Darunter fallen insbesondere im Rahmen eines Vertragsverhältnisses von der Anbieterin erstellte Konzepte, Unterlagen, Auswertungen etc. An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden, die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegen, sind beide Vertragsparteien nutzungs- und verfügungsberechtigt.

27.2.2. Produkte Dritter und vorbestehende Rechte der Anbieterin bleiben von dieser Regelung unberührt, es sei denn, sie seien untrennbarer Bestandteil des erschaffenen Arbeitsergebnisses. In einem solchen Fall räumt die Anbieterin der Leistungsbezügerin ein zeitlich unbeschränktes, nicht ausschliessliches, übertragbares Nutzungsrecht für eigene Zwecke an den vorbestehenden Rechten ein. Vorbehalten bleiben anderslautende vertragliche Regelungen.

27.3. Rechte an Individualsoftware

27.3.1. Die ausschliesslichen Rechte an der von der Anbieterin eigens für die Leistungsbezügerin hergestellten Individualsoftware, einschliesslich Quellcode, Programmbeschreibungen und Dokumentationen, unabhängig, ob diese in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form vorliegen, gehen mit Entstehung an die Leistungsbezügerin über. An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden bleiben beide Vertragsparteien nutzungs- und verfügungsberechtigt. Die Software-Dokumentation (insbesondere dokumentierter Quellcode samt Übersicht, Daten- und Funktionsmodell sowie Funktionsbeschreibung) und die übrigen Unterlagen sind der Leistungsbezügerin vor der Abnahme und auf Verlangen vor allfälligen Teilzahlungen auszuhändigen.

27.4. Patentrechte

27.4.1. Patentrechte an Erfindungen, die bei der Vertragserfüllung entstanden sind, gehören

- der Leistungsbezügerin, wenn die Erfindungen von deren Personal gemacht wurden;
- der Anbieterin, wenn die Erfindungen von deren Personal oder von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden;
- der Leistungsbezügerin und der Anbieterin, wenn die Erfindungen gemeinsam vom Personal der Leistungsbezügerin und der Anbieterin bzw. von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden. Die Vertragsparteien verzichten gegenseitig auf die Erhebung von Lizenzgebühren. Sie können ihre Rechte ohne Zustimmung der anderen Vertragspartei auf Dritte übertragen oder Dritten Gebrauchsrechte einräumen.

27.5. Rechte an Standardsoftware

27.5.1. Die Schutzrechte an der Standardsoftware verbleiben bei der Anbieterin oder Dritten. Soweit die Rechte Dritten zustehen, garantiert die Anbieterin, dass sie über die erforderlichen Nutzungs- und Vertriebsrechte verfügt.

27.5.2. Die Leistungsbezügerin erwirbt das nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Standardsoftware in dem in der Vertragsurkunde vereinbarten Umfang.

27.5.3. Das Recht auf Nutzung der Standardsoftware ist je nach Vereinbarung entweder zeitlich unbeschränkt oder auf eine bestimmte oder unbestimmte Dauer (bis zur Kündigung) eingeräumt. Ist das

Nutzungsrecht zeitlich unbeschränkt, so ist es auch übertragbar.

27.5.4. Die Leistungsbezügerin kann zu Sicherungs- und Archivierungszwecken von der Standardsoftware Kopien herstellen.

27.5.5. Während eines Ausfalls der Hardware ist sie berechtigt, die Standardsoftware ohne zusätzliche Vergütung auf einer Ersatzhardware zu nutzen.

27.5.6. Lizenz- und Nutzungsbestimmungen der Hersteller gelten, wenn:

- sie sich auf die Rechteregelelung (inkl. Einräumung von Nutzungs- und Verwendungsrechten) an der Software, inklusive der Folgen allfälliger Verletzungen der eingeräumten Nutzungs- und Verwendungsrechten, beziehen;
- sie im Angebot der Anbieterin explizit erwähnt und diesem vollumfänglich beigelegt sind und anschliessend von den Vertragsparteien in der Vertragsurkunde explizit als Vertragsbestandteil übernommen werden;
- sie keine Widersprüche zu zwingenden Bestimmungen des schweizerischen Rechts, der Offertanfrage, der Vertragsurkunde sowie den übrigen Vertragsbestandteilen gemäss Ziff. 2.1 aufweisen. Das gilt insbesondere auch mit Bezug auf die Unterstellung unter schweizerisches Recht und den Gerichtsstand gemäss Ziff. 26;
- die Vertragsabwicklung ausschliesslich im direkten Verhältnis zwischen der Anbieterin und der Leistungsbezügerin gemäss den zwischen den Vertragsparteien vereinbarten kommerziellen und rechtlichen Bedingungen erfolgt; und
- direkte Ansprüche der Hersteller gegenüber der Leistungsbezügerin ausgeschlossen sind.

27.5.7. Falls die IKT-Leistungen der Anbieterin Open Source Software beinhalten, so hat sie im Angebot ausdrücklich darauf hinzuweisen, unter Angabe der Lizenzbestimmungen, unter denen die Open Source Software der Leistungsbezügerin zur Verfügung gestellt wird. Die Anbieterin ist zudem verpflichtet

- alle in Bezug auf die verwendeten Open Source Komponenten vorgeschriebenen Lizenz- und Urheberrechtsinformationen korrekt wiederzugeben;
- sicherzustellen, dass keine Open Source Komponenten verwendet werden, die gemäss der geltenden Lizenz eine unerwünschte Ausdehnung der Lizenz auf die proprietären Teile der Software oder andere Programme haben können, wenn die Leistungsbezügerin die Software für den vorgesehenen Zweck verwendet.

27.5.8. Auch wenn zusammen mit der Software verwendete Komponenten gemäss Ziff. 27.5.6 und 27.5.7 den Lizenz- und Nutzungsbestimmungen Dritter unterliegen können, bleibt die Anbieterin der Leistungsbezügerin gegenüber für die korrekte Integration solcher Komponenten und somit für die vertragsgemässe Funktionsfähigkeit der Software als Ganzes verantwortlich. Später beigelegte Komponenten Dritter sind der Leistungsbezügerin als Leistungsänderungen wiederum nach den Regeln von Ziff. 27.5.6 und 27.5.7 offen zu legen.

27.5.9. Die Bestimmungen der Ziff. 27.5.1, 27.5.2, 27.5.6, 27.5.7 und 27.5.8 gelten sinngemäss auch für Software, auf welche die Leistungsbezügerin online zugreift, da sie nicht auf eigener Infrastruktur der Leistungsbezügerin oder einem von ihr beigezogenen Dritten betrieben wird. In solchen Fällen ist das Recht auf Nutzung der Standardsoftware auf eine bestimmte oder unbestimmte Dauer (bis zur Kündigung) eingeräumt.

28. Prüfung und Abnahme von Lieferungen und Leistungen

28.1. Die Anbieterin verpflichtet sich, nur prüfbereite, d.h. vollständig fertiggestellte und nach dem Stand der Technik ausgetestete Lieferobjekte, wie z. B. Gesamtsysteme, Hardware, Software, Arbeitsergebnisse aus Dienstleistungen, Konzepte und Dokumente, zur Prüfung bereitzustellen. Testprotokolle können von der Leistungsbezügerin herausverlangt werden.

28.2. Die Vertragsparteien vereinbaren die Rahmenbedingungen für die Prüfung, die mindestens Folgendes festlegen:

- a. Termin(e) der Prüfung(en);
- b. Zeitplan für die Prüfung(en);
- c. Prüfverfahren;
- d. Prüfkriterien wie z. B. Funktionen, Verfügbarkeit, Leistungsmerkmale;
- e. die Qualifikation der Mängel; sowie
- f. die Mitwirkungspflichten der Leistungsbezügerin.

28.3. Die Anbieterin teilt der Leistungsbezügerin rechtzeitig die Bereitschaft zur Prüfung mit. Über die Prüfung und deren Ergebnis wird ein Protokoll erstellt, das beide Vertragsparteien unterzeichnen.

28.4. Im gegenseitigen Einverständnis sind für Teil-Leistungen auch Teil-Prüfungen möglich. Diese stehen unter dem Vorbehalt der erfolgreichen Prüfung der Gesamtleistung.

28.5. Zeigen sich bei der Prüfung keine Mängel, gilt diese mit der Unterzeichnung des Protokolls als erfolgreich und in Werkverträgen die Leistung als abgenommen.

28.6. Zeigen sich bei der Prüfung unerhebliche Mängel, gilt die Leistung gleichwohl mit der Unterzeichnung des Protokolls als erfolgreich geprüft und in Werkverträgen als abgenommen, sofern in der Vertragsurkunde nichts anderes festgehalten ist. Die Anbieterin behebt die festgestellten Mängel kostenlos innerhalb einer gemeinsam zu vereinbarenden, den Umständen angemessenen Frist.

28.7. Sofern die Vertragsparteien nicht etwas anderes vereinbaren (Ziff. 28.2), gelten Mängel als unerheblich, wenn die Nutzung oder die Sicherheit der zu prüfenden IKT-Leistungen keine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.

28.8. Liegt mindestens ein erheblicher Mangel vor, so gilt die Prüfung als nicht erfolgreich. Die Anbieterin behebt umgehend die festgestellten Mängel und lädt die Leistungsbezügerin rechtzeitig zu einer neuen Prüfung ein. Zeigen sich auch bei dieser Prüfung erhebliche Mängel, wird gemäss Ziff. 18.2 vorgegangen.

28.9. Sofern die Vertragsparteien nicht etwas anderes vereinbaren (Ziff. 28.2), gilt ein Mangel als erheblich, wenn durch ihn die Nutzung oder die Informations- oder Datensicherheit der abzunehmenden IKT-Leistungen eine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.

28.10. Verweigert die Leistungsbezügerin, obwohl die Voraussetzungen dazu gegeben sind (siehe Ziff. 28.1 und 28.3), die Teilnahme an der Prüfung trotz Mahnung und einer angemessenen Nachfrist, so gilt die Leistung als erfolgreich geprüft und bei Werkverträgen als abgenommen.

29. Kauf von Hardware

29.1. Die Ablieferung des Kaufgegenstandes erfolgt mit der Unterzeichnung des Lieferscheines durch die von der Leistungsbezügerin bezeichnete Empfangsstelle am vereinbarten Ort.

29.2. Die Anbieterin installiert den Kaufgegenstand (inklusive Betriebssoftware und Firmware) gemäss Installationsanleitung am vereinbarten Ort und setzt ihn in Betrieb, sofern in der Vertragsurkunde nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist.

30. Wartung von Hardware

30.1. Die Wartung von Hardware umfasst deren Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Geräteersatz oder Reparatur und Ersatz schadhafter Teile sowie den Einbau technischer Verbesserungen. Eine Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) wird durchgeführt, soweit dies nach den Werksvorschriften des Herstellers und dem Stand der Technik angezeigt ist.

30.2. Mangels abweichender Vereinbarung wird die Anbieterin in Gewährleistungs- bzw. Garantiefällen oder im Zuge der Erbringung von Wartungsleistungen zwecks Reparaturen nur originale Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien oder zumindest von der Herstelle-

rin empfohlene und genehmigte Teile und Verbrauchsmaterialien verwenden und verbauen. Die defekten und ersetzten Teile gehen ins Eigentum der Anbieterin über, es sei denn, dies sei aufgrund der Informationssicherheits- und Datenschutzkonzepte der Leistungsbezügerin nicht zulässig. In einem solchen Fall verbleiben die defekten und ersetzten Teile ohne Kostenfolge im Eigentum der Leistungsbezügerin.

30.3. Treten Störungen auf, beteiligt sich die Anbieterin auf Verlangen der Leistungsbezügerin an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Anbieterin nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete Hardware verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.

31. Zusätzliche Gewährleistung für Software

31.1. Die Anbieterin gewährleistet, dass Software frei von potenziell Schaden stiftender Softwareroutine ausgeliefert wird und sie vor Ablieferung eine diesbezügliche Kontrolle zur Sicherung der Qualität in marktüblicher Manier vorgenommen hat. Auf Verlangen hat die Anbieterin der Leistungsbezügerin ein entsprechendes Prüfprotokoll zur Verfügung zu stellen.

31.2. Die Anbieterin gewährleistet zudem, dass die von ihr bereitgestellte Software frei von Funktionen ist, welche die Daten- und Informationssicherheit oder die Lauffähigkeit und Verfügbarkeit anderer Software und Infrastruktur gefährden, wie z. B.

- a. Funktionen zum unerwünschten Absetzen oder Ausleiten von Personendaten und Informationen;
- b. Funktionen zur unerwünschten Veränderung oder Manipulation von Personendaten und Informationen oder der Ablauflogik; oder
- c. Funktionen zum unerwünschten Einleiten von Personendaten und Informationen oder unerwünschte Funktionserweiterungen. Als unerwünscht gilt eine Funktion, wenn eine solche weder von der Leistungsbezügerin angefordert noch von der Anbieterin unter konkreter Beschreibung der Funktion angeboten noch im Einzelfall von der Leistungsbezügerin ausdrücklich autorisiert («opt-in») wurde.

31.3. Die vorstehenden Anforderungen gelten unabhängig davon, ob es sich um Standard- oder Individualsoftware handelt und unabhängig von der Art, wie die Software der Leistungsbezügerin zur Verfügung gestellt wird. Sie gelten auch für eine bloss vorläufige oder kurzzeitige Überlassung von Software, z. B. zu Testzwecken.

32. Pflege von Software

32.1. Die Pflege von Software umfasst das Schliessen von Sicherheitslücken, die Korrektur von anderen Fehlern, die Anpassung und die Weiterentwicklung der Programme sowie die Lieferung von neuen Releases und Patches. Funktionelle Erweiterungen sind gesondert kostenpflichtig, sofern dies von den Parteien vertraglich vereinbart wird.

32.2. Treten Störungen auf, beteiligt sich die Anbieterin auf Verlangen der Leistungsbezügerin an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die Anbieterin nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewartete oder gepflegte Software verursacht wurde, so werden diese Leistungen separat vergütet.

32.3. Soweit ihr dies möglich ist, behebt die Anbieterin auf Verlangen der Leistungsbezügerin und gegen eine vorgängig zu vereinbarende Vergütung auch Störungen, die auf Umstände zurückzuführen sind, für welche die Leistungsbezügerin oder Dritte einzustehen haben.

32.4. Die Leistungsbezügerin ist nicht verpflichtet, jeden neuen Softwarestand zu übernehmen. Die Anbieterin ist in diesem Fall berechtigt, die Pflegeleistungen für frühere Softwarestände nach einer angemessenen Übergangsfrist einzustellen. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarung beträgt diese Frist 12 Monate.

33. Betriebs-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit, Verfügbarkeit

33.1. Während der Betriebszeit nimmt die Anbieterin Störungsmeldungen der Leistungsbezügerin entgegen und erbringt ihre Leistungen (z. B. Wartung und Pflege, Support, Systemüberwachung). Die Reaktionszeit dauert im Rahmen der Betriebszeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung. Als Störungsbehebungszeit gilt die Frist ab Eingang der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Instandsetzung.

33.2. Vorbehältlich abweichender Vereinbarung gilt

a. als Betriebszeit: Montag bis Freitag von 8.00–17.00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit respektive Mitteleuropäischer Sommerzeit (ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Erfüllungsort);

b. als Reaktionszeit: vier Stunden.

33.3. Die Anbieterin beginnt mit der Behebung der Störung innerhalb der Reaktionszeit und führt sie in einer allenfalls zu vereinbarenden Störungsbehebungszeit gemäss einer im Bedarfsfall in der Vertragsurkunde festzulegenden Klassifizierung der Störung zu Ende.

33.4. Auf Verlangen der Leistungsbezügerin erbringt die Anbieterin ihre Leistungen gegen separate Vergütung auch ausserhalb der Betriebszeit.

33.5. Die Verfügbarkeit von IKT-Leistungen wird in der Vertragsurkunde geregelt. Ansonsten müssen Leistungen, die automatisiert über ein Netzwerk erbracht werden, mindestens eine Verfügbarkeit von 99.80% pro Quartal rund um die Uhr aufweisen. Das heisst, sie dürfen, einschliesslich allfälliger vorhersehbarer Wartungsunterbrüche, höchstens 4.4 Stunden pro Quartal nicht verfügbar sein. Die Anbieterin setzt vorhersehbare Wartungsunterbrüche ausserhalb der Betriebszeit an und teilt sie der Leistungsbezügerin möglichst frühzeitig mit.

34. Kündigung

34.1. Ist ein Vertrag (z. B. für Wartung/Pflege, Support, Outsourcing, Online-Services, Kommunikationsleistungen) auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, so gilt vorbehältlich einer allfällig vereinbarten Mindestvertragsdauer oder abweichender Kündigungsmodalitäten was folgt: Der Vertrag kann jederzeit gekündigt werden, die Kündigungsfrist für die Anbieterin beträgt zwölf Monate und für die Leistungsbezügerin drei Monate.

Die Kündigung kann sich vorbehältlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Teile des Vertrags erstrecken.

34.2. Vorausbezahlte Vergütungen werden pro rata temporis zurückerstattet.

34.3. Auf eine bestimmte oder unbestimmte Zeit abgeschlossene Verträge können bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch die andere Vertragspartei jederzeit fristlos gekündigt werden. Die Vergütung berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis, bei einmaliger Vergütung anteilmässig auf einer Basis von 60 Monaten Einsatzdauer. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

34.4. Sofern erforderlich, sind weitere Modalitäten der Vertragsbeendigung zu vereinbaren.

35. Personalverleih, Aufträge an natürliche Personen

35.1. Der Verleih von Personal durch die Anbieterin ist dem Bundesgesetz über die Arbeitsvermittlung und den Personalverleih (Arbeitsvermittlungsgesetz, AVG, SR 823.11) unterstellt, falls er gewerbmässig erfolgt. Die Anbieterin sorgt für die notwendigen Bewilligungen und Verträge für die eingesetzten Personen.

Sie ist verantwortlich für die notwendigen Anmeldungen bei den Sozialversicherungen und legt auf Verlangen der Leistungsbezügerin die entsprechenden Nachweise vor.

35.2. Beim Personalverleih haftet die Anbieterin für die getreue und sorgfältige Auswahl und Prüfung (fachliche und persönliche Eignung) der bei der Leistungsbezügerin eingesetzten Personen.

Die Leistungsbezügerin ist für die Richtigkeit und Zweckmässigkeit der dem verliehenen Personal erteilten Aufträge sowie für die Überwachung und Kontrolle der zu erbringenden Dienstleistungen verantwortlich.

35.3. Ist die Anbieterin eine natürliche Person, so muss sie mit Einreichung des Angebots nachweisen, dass sie als Selbstständigerwerbende einer Ausgleichskasse angeschlossen ist. Die Leistungsbezügerin schuldet keine Sozialleistungen (Alters- und Hinterbliebenen-, Invaliditäts-, Arbeitslosenversicherung etc.) oder andere Entschädigungsleistungen, insbesondere bei Unfall, Krankheit, Invalidität und Tod.

35.4. Andere Erwerbstätigkeiten des verliehenen Personals oder von mit einem Mandat beauftragten natürlichen Personen, die die Erfüllung des Vertrags beeinflussen können, bedürfen der vorherigen Zustimmung der Leistungsbezügerin. Voraussehbare Absenzen sind der Leistungsbezügerin sofort zu melden.